

郑州市郑东新区政法委人民调解服务项目服务合同

项目名称：郑州市郑东新区政法委人民调解服务项目

采购编号：郑东公开备〔2025〕9号

甲方（买方）：郑州市郑东新区政法委

乙方（卖方）：河南瑞诺商务服务有限公司

甲乙双方根据 2025 年 7 月 15 日郑州市政府采购项目的采购结果，甲方接受乙方为本项目采购所做的响应文件，乙方必须完全按通知书中项目履行义务。甲乙双方同意签署本合同。

一、合同范围及服务地点

向郑东新区人民调解中心、乡镇（街道）办事处人民调解委员会、法院、信访事项人民调解委员会、道路交通事故损害赔偿纠纷人民调解委员会及派驻调解室等相关场所提供调解服务，提供服务人数不低于 35 人，按照《中华人民共和国人民调解法》中对调解员的要求和程序开展调解工作，主要调解辖区内当事人自愿申请，法院、行政部门委托、移交的婚姻家庭纠纷、物业纠纷、合同纠纷、邻里纠纷、损害赔偿纠纷、劳动纠纷、道路交通事故纠纷等纠纷；承接、研判、分流、处置“110”非警务警情矛盾纠纷化解工作。

二、服务期限

自合同签订之日起一年。

三、付款方式

按照服务项目约定，每月度结束后，次月初由甲方向乙方支付上月度服务费用。乙方应在每月度结束后 3 个工作日内完成服务结算，并提供有效发票，如因乙方原因导致服务费用无法按时结算的，乙方应当承担责任。

乙方账户名称：河南瑞诺商务服务有限公司

开户银行：招商银行郑州经三路支行

银行账号：3719 0782 5110 021

四、合同金额

本合同总金额为人民币：2306160元（大写：贰佰叁拾万陆仟壹佰陆拾元整），实际费用以结算为准。

五、服务内容及基本要求

（一）服务内容

根据矛盾纠纷的性质，难易程度和当事人的具体情况，充分发挥人民调解员的职能优势，采取说服、教育、疏导等多种方式调解纠纷，有针对性地开展人民调解工作，促使纠纷当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。达成调解协议的，制作书面人民调解协议书或详细记录口头协议内容；调解不成的，应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。调解结束后，应当按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗。做好河南省司法行政基层工作管理系统维护、数据录入和上报工作。协助郑东新区人民调解中心做好相关人民调解每月数据统计报表和上级部署工作。

辅助工作：法律咨询，为纠纷当事双方或群众提供法律咨询服务；法治宣传，在调解工作中或进入社区、其他部门调解期间向居民适时进行人民调解法和相关法律宣传；业务培训，定期组织调解员业务培训，提升调解组织、队伍建设、业务建设和法治化规范化建设；强化表彰奖励工作。

（二）服务要求

总体工作要求

- （1）根据合同要求，自主开展人民调解员招募、职业培训、从事管理等工作。
- （2）按照法律法规，结合实际，制定内部管理规章制度。
- （3）遵守社会组织管理法规和合同规定的要求，确保完成服务目标，并承担相应责任，自觉接受甲方的检查监督。
- （4）在合同终止后向甲方移交全部提供使用的专用房屋、有关财产、管理档案及有关工作服务对象的所有资料。
- （5）接受甲方的监督、年度评估、重大事项的调查和纠纷处理。
- （6）落实考评小组在考核评估中提出的问题和建议。
- （7）应在约定的服务区域内开展服务，认真完成服务项目内容。若因实际需要而修正

服务内容的，需经与甲方协商，并获审核批准后实施。

(8) 不得泄露在工作中获悉的涉及工作服务对象个人隐私、涉及国家秘密等的相关信息。

(9) 加强自身建设，完善管理机制，提升专业化服务水平。

(10) 政策规定中标单位承担的其他责任。

(三) 考核标准

工作评估考核表

评估类别	评估项目	评估内容	标准分	乙方自评得分	甲方考评得分
纠纷调解服务	成效性工作目标 (15分)	完成甲方指定的纠纷案件量。 纠纷调解成功率不低于 90% 投诉率低于 0.1%	0-15		
	纠纷调解工作 (20分)	一、按以下流程开展调解工作： (1) 接案。有关部门委托移送或当事人申请。 (2) 受理。 ①了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况； ②及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解； ③核实纠纷当事人或委托人信息资料。 (3) 调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。 (4) 调解。 ①根据调查情况拟制调解方案； ②与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方； ③根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，需要进行司法确认的，协助做好司法确认工作，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中 详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或 在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷； ④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。 (5) 结案。调解结束后，及时将调解信息录入信息系统，并装订卷宗归档。 对于纳入人民调解程序的案件，无论是否调解成功都需记录在案，并及时录入至智慧司法服务系统。	0-20		

		二、回避。调解员有下列情形之一的，应主动提出回避：当事人亦有权用口头或者书面方式申请他们回避；是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；与本案有利害关系；与本案当事人有其他关系，可能影响该案件公正调解的。 三、调解时限。符合受理条件的调解申请，应在3个工作日内予以受理，并自受理之日起7个工作日内启动纠纷调查，询问当事人的诉求及理由，核实相关事实。原则上应自受理之日起1个月内调解完毕，经双方当事人同意的适当延长，但最长不超过2个月。法律另有规定的，从其规定。			
档案 卷宗 管理 (20 分)	卷宗制作规范。一般包括下列内容：1、卷宗封面；2、卷内目录；3、人民调解受理登记；4、人民调解申请书；5、调查记录；6、证据材料；7、调解记录；8、人民调解协议书或人民调解口头协议登记表；9、回访记录；10、调解卷宗归档立卷；11、封底。按照调解文书装订要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。	0-20			
	每月撰写不少于24篇工作信息	0-8			
	每月不少于6篇关于纠纷调解的案例，通过调解文章的撰写，宣传人民调解工作，提高人民调解的知晓度。	0-8			
辅助 性工 作 (45 分)	提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务；按要求开展宣传活动；按要求填报报表；每年进行一次工作总结。	0-10			
	乡镇（街道）办事处人民调解委员会每月至少开展一次矛盾纠纷排查。	0-8			
	安排专人维护信息系统，规范录入案件。	0-8			
	团队管理：1、办公秩序井然；2、人员管理严格，无脱岗漏岗现象；3、调解纠纷无侵占当事人利益。	0-3			
总分	注：90分以上为优秀，80-89分为良好，60-79分为合格，59分以下为不合格				
注：甲方每月对乙方单位考核一次，90分以上为优秀，80-89分为良好，60-79分为合格，59分以下为不合格。优秀发放100%对应经费，良好发放80%对应经费，合格发放60%对应经费，不合格发放20%对应经费。					

2.1 项目具体内容及要求

(1) 纠纷调解服务。

负责承接郑东新区人民调解中心、乡镇（街道）办事处人民调解委员会、法院、信访事项人民调解委员会、道路交通事故损害赔偿纠纷人民调解委员会及派驻调解室等相关场所的工作，受理婚姻家庭纠纷、物业纠纷、合同纠纷、邻里纠纷、损害赔偿纠纷、劳动纠纷、道路交通事故纠纷等纠纷。主要做好纠纷的受理登记、申请书、调查记录、证据材料、调解记录、协议书制作、调解卷宗归档立卷和调解后的回访等工作。工作流程如下：

①接案

案件来源：有关部门委托移送、当事人申请，或排查发现的纠纷。

②受理

a. 了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况；

b. 及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解；

c. 核实纠纷当事人或委托人信息资料。

③调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。

④调解

a. 根据调查情况拟制调解方案；

b. 与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方；

c. 根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，需要进行司法确认的，协助做好司法确认工作；无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷；

d. 调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。

⑤结案

及时将调解信息录入河南省司法行政基层工作管理系统，并装订卷宗归档。

对于纳入人民调解程序的案件, 无论是否调解成功都需记录在案, 并及时录入至河南省司法行政基层工作管理系统。调解成功的需制作调解协议书或详细记录口头协议内容；调解不成功的，应当及时终止，并出具终止通知书或详细记录口头通知情况, 并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

(2) 辅助性工作。

①调解咨询服务。为纠纷当事人提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务。

②人民调解工作宣传。每月撰写不少于 24 篇工作信息；每月编写调解案例不少于 6 篇；按要求参加有关宣传活动。

③调解评估服务。每月对调解案件的调解成功率、协议履行情况进行评估，对调解失败的重点案例进行分析研究，总结调解失败、协议未能履行的原因，提出改正措施。

④做好纠纷排查。乡镇（街道）办事处人民调解委员会每月至少开展一次矛盾纠纷普遍



排查；聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群和重要时段，有针对性开展矛盾纠纷重点排查；对排查出的矛盾纠纷苗头隐患要分类梳理，建立台账。

⑤定期安排专人维护信息系统，规范录入案件。

⑥做好定期总结（每年一次）。形成基本信息，工作经历回顾，特色案例和下一步计划与打算、工作要点等相关内容。

⑦其他工作。按照甲方要求协助做好相关人民调解每月数据统计报表、上级部署及临时性工作。

（3）人民调解受理程序及完成时限

符合受理条件的调解申请，应在 3 个工作日内予以受理，并自受理之日起 7 个工作日内启动纠纷调查，询问当事人的诉求及理由，核实相关事实。原则上应自受理之日起 1 个月内调解完毕，经双方当事人同意的适当延长，但最长不超过 2 个月。法律另有规定的，从其规定。

六、考核要求

甲方对乙方的服务效果进行考核。考核验收等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。每月考核等级评定为良好及以上时，甲方按合同约定及时付款；考核等级为合格及以下时，乙方应及时进行整改，整改期限为 15 天。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则甲方有权按照考核分数对应的档次发放对应经费。

七、权利与义务

（一）甲方享有下列权利：

1. 甲方按照协议规定的项目内容对乙方提供的服务实施管理，包括所有服务工作遵守甲方各项规章制度和流程，按时按标准完成业务量等。

2. 乙方提供服务的数量或质量未能达到甲方要求时，甲方有权要求乙方通过增加工作时长或增加人员方式满足项目规定内容，服务费用不予增加。

3. 乙方提供的项目服务不符合约定标准的，甲方有权要求乙方进行整改，乙方整改后仍不符合本协议约定的，甲方有权解除本协议，并不予支付任何费用。